



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering  
operators and Entrepreneurs through Integrated Training

# SSPICE IT! – Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

## MANUALE DELLO STUDENTE

### Lezione 20: Uso delle Tecnologie Innovative

Il progetto SSPICE IT! è cofinanziato dalla Commissione europea nell'ambito del programma Erasmus+.

*Il contenuto di questa pubblicazione riflette solo il punto di vista del partenariato di SSPICE IT! e la CE non è responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.*

<b>AREA TEMATICA</b>	<b>Ricercare pratiche innovative e sostenibili</b>	
<b>SOTTOAREA DI RIFERIMENTO</b>	<i>Competenze digitali e trasversali</i>	
<b>ORE</b>	4	
<b>OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Identificare e comprendere le pratiche sostenibili</b> e acquisire una comprensione completa dei concetti relativi alla sostenibilità e loro applicazione nel settore alimentare e della ristorazione;</li> <li><b>2. Identificare metodi di ricerca, implementazione e mantenimento</b> di pratiche innovative e sostenibili;</li> <li><b>3. Mettere in pratica</b> applicando conoscenze scientifiche e capacità di pensiero critico per proporre soluzioni innovative e sostenibili.</li> <li><b>4. Apprezzare l'importanza della collaborazione</b> e imparare come interagire in modo efficace con mentori e colleghi nel settore alimentare e della ristorazione</li> <li><b>5. Comprendere il ruolo e il potenziale delle tecnologie e degli strumenti digitali</b> nel settore alimentare e della ristorazione</li> <li><b>6. Sviluppare abilità e conoscenze e acquisire strumenti e tecniche pratici per definire le priorità, sviluppare piani d'azione</b> e gestire efficacemente il proprio lavoro</li> <li><b>7. Sviluppare le competenze e le conoscenze necessarie per stabilire obiettivi significativi e attuabili</b> nel settore alimentare e della ristorazione.</li> </ol>		
<b>ATTIVITA' DI APPRENDIMENTO</b>		
<b>Teoriche</b>	<b>Pratiche</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lettura</li> <li>✓ Casi studio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mappatura delle principali pratiche innovative e sostenibili mediante l'esplorazione delle metodologie e l'analisi dell'implementazione contemporanea;</li> <li>✓ Applicazione pratica di pratiche innovative e sostenibili;</li> <li>✓ Valutazione dell'impatto di pratiche innovative e sostenibili nel settore alimentare e della ristorazione.</li> </ul>	

## CONTENUTI

<b>LEZIONE 20: USO DELLE TECNOLOGIE INNOVATIVE .....</b>	<b>4</b>
1. Interazione, comunicazione e condivisione delle informazioni attraverso le tecnologie digitali .....	4
1.1 Panoramica delle tecnologie digitali nella collaborazione .....	4
1.2 Buone prassi per la comunicazione digitale e la condivisione delle informazioni .....	5
2. Comunicare la sostenibilità ai dipendenti attraverso la gamification .....	7
2.1 Comprendere la gamification .....	7
2.2 La gamification è digitale? .....	7
2.3 La gamification come protocollo .....	8
3. Miglioramento continuo legato alla tecnologia .....	9
3.1 Digitalizzazione e tradizione .....	9
3.2 Dove sta il miglioramento? .....	9
Esercizio: <i>Attività di valutazione</i> .....	10
EXTRA .....	12
Bibliografia .....	12

## LEZIONE 20: Uso delle Tecnologie Innovative

### 1. Interazione, comunicazione e condivisione delle informazioni attraverso le tecnologie digitali

#### 1.1 Panoramica delle tecnologie digitali nella collaborazione

Il panorama del settore alimentare e della ristorazione sta subendo un profondo cambiamento a causa del continuo progresso della tecnologia, rimodellando la nostra percezione del cibo e del mangiare. Le innovazioni tecnologiche, che vanno dai sistemi di ordinazione online e delivery alle sofisticate attrezzature da cucina e all'automazione, stanno rivoluzionando radicalmente il panorama operativo dei ristoranti e degli esercizi di ristorazione.

Le potenziali applicazioni sono ampie e spaziano dal packaging ecologico a nuovi meccanismi di ordinazione e incontri immersivi di realtà aumentata, consentendo ai ristoranti di sfruttare la tecnologia per migliorare l'esperienza complessiva del cliente. Inoltre, la tecnologia sta influenzando questo settore incorporando attrezzature da cucina avanzate e automazione. I ristoranti possono ora integrare assistenti robotici di cucina, forni intelligenti e strumenti automatizzati per accelerare i processi di cottura, consentendo loro di servire più clienti in meno tempo riducendo al minimo le esigenze di manodopera.

Nel contesto della trasformazione digitale nel settore alimentare e della ristorazione emergono quattro ambiti chiave:

- ✓ Gestione della filiera
- ✓ Sicurezza alimentare e controllo qualità
- ✓ Adozione e distribuzione dell'e-commerce
- ✓ Coinvolgimento ed esperienza del cliente

Per quanto riguarda il miglioramento dell'esperienza del cliente, la tecnologia gioca un ruolo fondamentale nel settore dei servizi di ristorazione. Sfruttando i progressi tecnologici, le aziende possono aumentare l'efficienza operativa e arricchire l'esperienza culinaria per la propria clientela. Esistono varie strade per raggiungere questo obiettivo:

- **Sistemi di ordinazione online e delivery:** l'ottimizzazione degli ordini e della consegna tramite piattaforme online garantisce la comodità del cliente e la personalizzazione, consentendo ordini personalizzati e il monitoraggio della consegna in tempo reale.
- **Opzioni di ordinazione e pagamento da telefono:** l'integrazione di piattaforme mobili consente agli utenti di effettuare ordini e regolare pagamenti

utilizzando i propri smartphone, migliorando l'efficienza nei processi di ordinazione e pagamento.

- **Piattaforme di feedback dei clienti:** l'utilizzo di piattaforme di feedback consente a ristoranti e altre attività simili di raccogliere preziose informazioni dai clienti, migliorando i servizi sulla base di feedback costruttivi e migliorando l'esperienza complessiva.
- **Menù digitali:** l'adozione di menu digitali in tempo reale consente ai clienti di prendere decisioni informate, migliorando così la loro esperienza culinaria e presentando le offerte di menu in modo più attraente.
- **Programmi di fidelizzazione e premi:** l'implementazione di programmi di fidelizzazione e premi basati sulla tecnologia coinvolge i clienti, favorendo la ripetizione degli affari attraverso incentivi come sconti o premi.
- **Realtà virtuale e aumentata:** sperimentare con la realtà virtuale e aumentata potenzia l'immersione del cliente durante il pasto. Tour virtuali, menù aumentati ed esperienze interattive aggiungono una dimensione unica all'esperienza di cibo/catering.

## 1.2 Buone prassi per la comunicazione digitale e la condivisione delle informazioni

Nel panorama dinamico del settore alimentare e della ristorazione, una comunicazione efficace rappresenta la pietra angolare del successo. Sia all'interno della vivace cucina che nelle interazioni con clienti stimati, la capacità di trasmettere informazioni in modo chiaro e mirato è fondamentale.

La comunicazione interna riguarda le interazioni tra i membri del team o fra i team. Ogni volta che il personale trasmette l'ordine di un cliente in cucina o i manager gestiscono l'assegnazione dei turni, affrontano le preoccupazioni dei dipendenti, delegano compiti o scambiano idee, parliamo di comunicazione interna. Al contrario, la comunicazione esterna comprende gli scambi tra la tua azienda e i suoi clienti. Ad esempio, la diffusione di materiale promozionale costituisce una forma di comunicazione esterna.

Dando per scontato che ci siano due aspetti distinti della comunicazione del ristorante, interna ed esterna, dovrebbero essere analizzate le buone prassi per entrambe le tipologie in modo da gettare le basi per una comunicazione fruttuosa e una condivisione delle informazioni.

1. **Puntare alla coerenza:** la coerenza è fondamentale, dal marchio del tuo ristorante al linguaggio che utilizzi. Nella comunicazione esterna, allinea i tuoi messaggi con l'identità del tuo marchio. Nella comunicazione interna, la chiarezza ha la priorità: utilizza frasi inequivocabili e familiari al tuo team per una comprensione efficace.

2. **Abbracciare la comunicazione digitale:** l'utilizzo di strumenti contemporanei basati su Internet semplifica il monitoraggio delle conversazioni e chiarisce chi ha detto cosa.

3. **Conservare i log delle comunicazioni:** nelle comunicazioni interne, per telefono, su Internet o di persona, i registri scritti chiariscono chi ha comunicato cosa e garantiscono un'accurata diffusione delle notizie. Questi record servono come riferimenti per una rapida verifica e controllo dei fatti. Per la comunicazione esterna, prove concrete degli ordini dei clienti o informazioni sulle allergie aiutano a risolvere le controversie.

4. **Scegliere il canale di comunicazione giusto:** non tutte le situazioni richiedono lo stesso approccio comunicativo. Adatta il tuo metodo al contesto; ad esempio, brevi promemoria sono adatti agli SMS aziendali, mentre le telefonate possono richiedere molto tempo e causare distrazioni. Offri una varietà di canali di comunicazione, tra cui chiamate vocali e video, SMS, e-mail e chat di gruppo, consentendo ai dipendenti di scegliere l'opzione più adatta.

5. **Migliorare l'accessibilità degli strumenti:** facilita una comunicazione efficace tra personale e clienti utilizzando strumenti accessibili, particolarmente cruciali durante i periodi di maggiore affluenza. Scegli strumenti in grado di soddisfare una domanda elevata e garantire la compatibilità con i dispositivi mobili per le interazioni in movimento.

6. **Integrare il supporto dell'intelligenza artificiale:** utilizza soluzioni basate sull'intelligenza artificiale per semplificare le attività di comunicazione, sollevando i dipendenti umani dai compiti amministrativi. Questo cambiamento consente ai dipendenti di concentrarsi su conversazioni e approfondimenti significativi piuttosto che sulla gestione dei contatti.

7. **Instillare una comunicazione efficace nella cultura aziendale:** coltiva una solida cultura del ristorante instillando l'aspettativa di sofisticate capacità comunicative tra i dipendenti. Cerca questa abilità nei nuovi assunti, fornisci strumenti di formazione per il miglioramento e riconosci casi di comunicazione esemplare.

8. **Promuovere canali di comunicazione aperti:** adotta una politica di apertura per creare un'atmosfera accessibile, consentendo ai dipendenti di condividere preoccupazioni. Utilizza app di pianificazione e comunicazione mobili per facilitare i contatti, in particolare per questioni delicate che i dipendenti potrebbero preferire discutere per iscritto.

9. **Semplificare la comunicazione del team building:** utilizza tecniche e strumenti di comunicazione che semplificano le interazioni tra i team del tuo ristorante. Strutture di comunicazione efficienti consentono ai dipendenti di concentrarsi sui propri compiti.

10. **Gestire le modifiche in modo efficace:** comunica le modifiche del menù o le modifiche dell'orario di lavoro attraverso riunioni con tutto il personale o strumenti di messaggistica dedicati al team. Assicurati che il tuo team sappia dove accedere a tali aggiornamenti per mantenere l'uniformità e l'allineamento in tutto il ristorante.

## 2. Comunicare la sostenibilità ai dipendenti attraverso la gamification

In questo capitolo, gli studenti riconosceranno l'importanza di comunicare la sostenibilità attraverso l'uso della gamification. Analizzando la relazione tra la gamification dei processi e il coinvolgimento dei dipendenti, gli studenti comprenderanno aspetti importanti in termini di comunicazione ed efficienza.

### 2.1 Comprendere la gamification

Hai mai pensato che lavorare è più piacevole se si considera tutto come un gioco? In effetti, esiste un modo per raggiungere questo obiettivo, attraverso una tecnica chiamata **gamification** (Growth Engineering, 2023). Il termine si riferisce **all'incorporazione di elementi di gioco in processi altrimenti banali**, per dare al discente o al dipendente la soddisfazione di un progresso o di un risultato. In altre parole, la gamification è comunemente associata al **coinvolgimento dei dipendenti**. Sei interessato a saperne di più sulla gamification in ambito lavorativo? Guarda il video [qui!](#)

### 2.2 La gamification è digitale?

La gamification può essere sia **digitale** che **analogica**, o addirittura un mix delle due, il che significa che può essere applicata anche ad attività pratiche. Quando l'obiettivo della gamification è insegnare qualcosa a un dipendente in modo coinvolgente (come nel campo dell'apprendimento e dello sviluppo), allora un **videogioco dettagliato o un simulatore** possono essere utilizzati per dimostrazioni più pratiche rispetto a un manuale di testo. L'uso di una console portatile per videogiochi a scopo didattico è stato implementato nel settore dei fast food (Walker, 2022).

## 2.3 La gamification come protocollo



Fig.1 - Fonte: <https://www.pexels.com/photo/pizza-and-monopoly-board-game-on-wooden-surface-4004418/>

Per comprendere correttamente **l'implementazione analogica della gamification**, bisogna **considerarla come un gioco da tavolo**. Un gioco da tavolo può sembrare complesso all'inizio, ma quando ci si immerge nel gioco, si può trovare **divertente capire come si applicano le diverse regole e procedure**. Guardandolo in modo non convenzionale, si può notare come il **gioco da tavolo sia un insieme di procedure e protocolli operativi standard!** In altre parole, **rendendo divertente** per i dipendenti l'apprendimento dei processi e dei protocolli sostenibili, si **comunicano** essenzialmente **le buone prassi** in una modalità che sarà meglio assorbita dai discenti!



### 3. Miglioramento continuo legato alla tecnologia

In questo capitolo, il discente riconosce l'importanza della tecnologia di alto livello nei settori della ristorazione. In particolare, sarà in grado di descrivere in che modo i progressi tecnologici integrano il fattore umano e come possono contribuire a migliorare ulteriormente le operazioni sostenibili.

#### 3.1 Digitalizzazione e tradizione

Alcuni **ristoranti tradizionali** non cambiano il loro **modo di operare da decenni**, o addirittura da secoli. Di conseguenza, è facile immaginare i ristoranti come **settori che non richiedono cambiamenti tecnologici**. Se non altro, l'atmosfera tradizionale rappresenta il punto di forza di un'attività. Tuttavia, l'utilizzo delle tendenze tecnologiche oggi, che possono **favorire la sostenibilità**, sta promuovendo la transizione digitale anche in questi settori, indipendentemente dal fatto che i cambiamenti siano visibili o meno.

#### 3.2 Dove sta il miglioramento?

Innumerevoli piccoli cambiamenti possono essere **considerati miglioramenti** e, naturalmente, tutti i sostenitori della sostenibilità **accolgono positivamente il pensiero innovativo**. Tuttavia, le principali aree di transizione digitale potrebbero essere definite come segue:

**Elettrodomestici intelligenti:** I dispositivi fissi possono diventare intelligenti, con **elementi di intelligenza artificiale e Internet delle Cose (IoT)**, come i sensori intelligenti. In sostanza, tali funzionalità potrebbero aiutare il sistema ad **analizzare, prevedere e applicare i processi**, migliorandoli **marginalmente** e **generando un impatto positivo** sul lungo periodo (Alt, 2021).

**Analisi dei dati:** La raccolta multidimensionale dei dati può aiutare a identificare modelli che vanno dal comportamento non sostenibile dei clienti a miglioramenti nella scelta dei fornitori per quanto riguarda l'impronta di carbonio (Hassoun et al., 2023).

**Ricordati** che anche i cambiamenti tecnologici possono causare disaccordi e che la trasformazione può incontrare la resistenza del personale. Pertanto, è del tutto sbagliato ignorare l'elemento umano quando si parla di trasformazione digitale.

Inoltre, abbiamo già detto che la gamification non è strettamente digitale nei ristoranti e nelle attività di ristorazione. Tuttavia, quando si tratta di processi digitalizzati, la gamification può essere inquadrata in **un'interfaccia utente progettata per i dipendenti**.

<b>Esercizio: Attività di valutazione</b>	
<b>Prerequisiti</b>	Aver letto il Manuale
<b>Durata</b>	4 ore
<b>Strumenti</b>	PC, Smartphone, connessione internet, carta e penna.
<b>Obiettivi</b>	1. Valutare la comprensione dei capitoli precedenti.
<b>Istruzioni</b>	
<p>Questo esercizio dovrebbe essere realizzato, quando possibile, in gruppo. Immagina un'azienda sostenibile fittizia, quindi realizza le seguenti attività:</p> <p><b>1. Definire priorità e piani d'azione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definisci tre obiettivi di sostenibilità per il tuo modello di business.</li> <li>Sviluppa piani d'azione per ogni obiettivo, delineando fasi e tempistiche specifiche.</li> </ul> <p><b>2. Prendere decisioni in situazioni incerte</b></p> <p>Descrivi uno scenario in cui hai dovuto prendere una decisione aziendale critica in una situazione incerta e ambigua. Spiega il tuo processo decisionale, indicando anche come hai valutato i potenziali esiti indesiderati.</p> <p><b>3. Gestire situazioni e conflitti in rapida evoluzione</b></p> <p>Fornisci un esempio di una situazione o di un conflitto in rapida evoluzione che hai affrontato nell'impostare il tuo modello aziendale. Spiega come hai dimostrato agilità e flessibilità per affrontarlo efficacemente.</p> <p><b>4. Cooperare con gli altri per agire</b></p> <p>Descrivi un progetto di collaborazione in cui hai lavorato con compagni o membri del team per sviluppare idee innovative di sostenibilità. Spiega come queste idee sono state trasformate in piani attuabili in linea con i principi della sostenibilità.</p> <p><b>5. Imparare dal successo e dai fallimenti</b></p>	

Condividi un caso specifico di successo o di fallimento nel tuo impegno per la sostenibilità. Rifletti su cosa hai imparato da questa esperienza e su come ha influenzato le tue pratiche aziendali sostenibili.

### **6. Pratiche di gestione sostenibile dei rifiuti**

Identifica e spiega brevemente due pratiche di gestione sostenibile dei rifiuti che hai implementato o che intendi implementare nel tuo modello di business.

### **7. Menù e proposte sostenibili**

Descrivi come hai creato un menù incentrato su ingredienti di stagione, approvvigionamento locale, riduzione dei prodotti animali e ampliamento delle opzioni a base vegetale nel tuo modello di business.

### **8. Selezionare sistemi di produzione sostenibili**

Spiega il tuo processo nella scelta di sistemi di produzione sostenibili per alimenti e beni di consumo nel tuo modello di business, considerando la riduzione dell'impronta ecologica.

### **9. Comunicare ambizioni di sostenibilità**

Delinea la tua strategia per comunicare efficacemente le tue ambizioni e iniziative sostenibili al personale e ai consumatori, promuovendo l'impegno e la consapevolezza.

### **10. Misurare e rendicontare l'impatto in termini di sostenibilità**

Spiega gli indicatori chiave di performance (KPI – Key Performance Indicators) o le metriche che utilizzi per misurare l'impatto in termini di sostenibilità del tuo modello di business. Descrivi come raccogli e riporti i dati relativi a questi KPI per monitorare e comunicare i tuoi risultati in termini di sostenibilità.

## EXTRA

### Bibliografia

Kissflow, (11 agosto 2022). *The Importance of Collaboration in the Workplace*. <https://kissflow.com/digital-workplace/collaboration/importance-of-collaboration-in-the-workplace/>

Gherca I., (24 marzo 2023). *Collaboration in the workplace: Benefits and ways to improve it*. <https://www.touchpoint.com/blog/collaboration-in-the-workplace/>

Indeed Editorial team, (28 febbraio 2023). *10 Reasons Why Collaboration Is Important in the Workplace*. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/why-is-collaboration-important>

Carey J., *The Importance of Training in a Restaurant*. <https://smallbusiness.chron.com/importance-training-restaurant-75676.html>

Goodman Fielder Food Service, (25 marzo 2023). *The Importance of Mentorships in Hospitality*. <https://www.gffoodservice.com.au/idea/the-importance-of-mentorships-in-hospitality/>

Fox D., (4 giugno 2021). *The Value of Mentorship in the Restaurant Business*. <https://www.qsrmagazine.com/outside-insights/value-mentorship-restaurant-business>

Krook D., *The Restaurant Industry's Mentorship Crisis and How to Fix It*. <https://www.touchbistro.com/blog/the-restaurant-industry-s-mentorship-crisis/>

Brizo FoodMetrics, *How Technology Is Changing the Foodservice Industry*. <https://brizodata.com/en/how-technology-is-changing-the-foodservice-industry/#:~:text=Restaurants%20are%20now%20able%20to,for%20a%20large%20kitchen%20staff>

Van Soest T., *Digital transformation in the food industry: Trends, examples, and benefits*. <https://www.the-future-of-commerce.com/2021/04/23/digital-transformation-in-food-industry/#:~:text=There%20are%20several%20benefits%20of,efficient%20and%20sustainable%20supply%20chain>

Voicu L., (23 giugno 2023). *8 Best Practices for Effective Restaurant Communication*. <https://www.gloriafood.com/effective-restaurant-communication>

Raeburn A., (8 gennaio 2023). *Create an action plan that drives results*. <https://asana.com/resources/action-plan>

- Herrity J., (31 luglio 2023). *How To Write an Action Plan (With Template and Example)*. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/how-to-write-an-action-plan>
- Greene J., (30 luglio 2019). *How to Prioritize When Everything Feels Important*. <https://zapier.com/blog/how-to-prioritize/>
- Hashem N., (19 gennaio 2023). *SETTING S.M.A.R.T GOALS FOR YOUR RESTAURANT BUSINESS*. <https://bimpos.com/blog/how-to-set-smart-restaurant-goals-for-the-new-year>
- Flexcatering, (6 giugno 2023). *Setting and Achieving Your Catering Goals: A Step-by-Step Guide to Success*. <https://www.flexcateringhq.com/setting-and-achieving-your-catering-goals-a-step-by-step-guide-to-success/>
- The Restaurant Times powered by POSIST Technologies. *Essential Duties And Responsibilities Of A Food Service Manager*. <https://www.posist.com/restaurant-times/usa/food-service-manager-duties-and-responsibilities.html>
- Rowland O., (21 giugno 2023). *Restaurant manager: job description*. <https://targetjobs.co.uk/careers-advice/job-descriptions/restaurant-manager-job-description>
- Indeed, (15 aprile 2023). *Caterer Job Description: Top Duties and Qualifications*. <https://www.indeed.com/hire/job-description/caterer>
- Nelson K., (24 gennaio 2023). *15 Restaurant Staff Roles & Responsibilities: Build Your Dream Team*. <https://www.lightspeedhq.com.au/blog/restaurant-staff-roles-responsibilities/>
- Rossingol N., (26 giugno 2023). *What is Open Communication & Why it Matters in the Workplace*. <https://www.runn.io/blog/open-communication>
- RESTOBIZ, (27 giugno 2023). *Effective communication strategies for restaurateurs*. <https://www.restobiz.ca/effective-communication-strategies-for-restaurant-owners/>
- Holtzapple A., (6 febbraio 2018). *SIX TIPS FOR MANAGING CONFLICT WITH RESTAURANT EMPLOYEES*. <https://www.vulcanequipment.com/blog/six-tips-managing-conflict-restaurant-employees>
- Quast L., (31 ottobre 2011). *How Becoming A Mentor Can Boost Your Career*. *Forbes* <https://www.forbes.com/sites/lisaquast/2011/10/31/how-becoming-a-mentor-can-boost-your-career/?sh=28b1d17c5f57>
- actiTIME, (aprile 2021). *10 Ways to Prioritize Tasks When Everything Is Top Priority (+ Worksheets)*. <https://www.actitime.com/time-management/how-to-prioritize-top-priority-tasks>

SCRUMstudy, (9 novembre 2022). *Various Methods for User Story Prioritization*. <https://www.scrumstudy.com/article/various-methods-for-user-story-prioritization>

Güzelsevdi, C., (29 settembre 2021). *Learning and Development/Enterprise Team Training*. Projectcubicle. <https://www.projectcubicle.com/what-is-moscow-analysis-and-moscow-method/>